

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peningkatan kualitas merupakan suatu hal yang paling esensial bagi suatu perusahaan untuk tetap eksis dalam dunia bisnis yang kompetitif ini. Suatu produk yang berkualitas tidak hanya merupakan produk dengan *performance* yang baik tetapi juga harus memenuhi kriteria kepuasan konsumen. Menurut Nurhidayati Dwiningsih (2006:18), ada tiga alasan kualitas merupakan sesuatu yang penting bagi perusahaan, yaitu:

1. Reputasi perusahaan,
2. Keandalan produk, dan
3. Keterlibatan global.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, maka perusahaan perlu melaksanakan program pengendalian kualitas dengan membentuk departemen pengendalian kualitas. Program pengendalian kualitas ini dilaksanakan agar perusahaan dapat terus menjaga kualitas produknya, sehingga produk tersebut tetap diminati oleh konsumen, dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan pun akan meningkat. Ada banyak program untuk pengendalian kualitas, program tersebut antara lain *Total Quality Management (TQM)*, *Kaizen*, *Six Sigma*, dan lain sebagainya. Selain itu, perusahaan juga harus mampu dalam menerapkan dan mengintegrasikan sistemnya dengan baik agar proses produksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk pengendalian kualitas merupakan biaya kualitas. Pengertian biaya kualitas menurut Hansen dan Mowen (2005:7):

“Biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena kemungkinan dari produk yang dihasilkan bermutu jelek atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen.”

Di dalam laporan keuangan menurut prinsip akuntansi berterima umum (PABU) biasanya biaya kualitas ini tidak tercantum, karena biaya kualitas merupakan informasi untuk pihak intern perusahaan. Informasi biaya kualitas digunakan untuk mengetahui seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

Ada dua golongan besar biaya kualitas, yaitu biaya untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan biaya yang harus dikeluarkan karena menghasilkan produk cacat. Menurut Russell (1996), secara keseluruhan, biaya kualitas tersebut meliputi: (Ariani, 2003:9)

1. **Biaya untuk menghasilkan produk yang berkualitas (*cost of achieving good quality*)**, yaitu biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk membuat produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan, meliputi:
 - a. **Biaya pencegahan (*prevention costs*)**, yaitu biaya untuk mencegah kerusakan atau cacat produk.
 - b. **Biaya penilaian (*appraisal costs*)**, yaitu biaya yang harus dikeluarkan untuk mengadakan pengujian terhadap produk yang dihasilkan.
2. **Biaya yang harus dikeluarkan karena perusahaan menghasilkan produk cacat (*cost of poor quality*)**, meliputi:
 - a. **Biaya kegagalan internal (*internal failure costs*)**, yaitu biaya yang harus dikeluarkan karena perusahaan telah menghasilkan produk yang cacat tetapi cacat produk tersebut telah diketahui sebelum produk tersebut sampai kepada pelanggan.
 - b. **Biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*)**, yaitu biaya yang harus dikeluarkan karena menghasilkan produk cacat dan produk ini telah diterima oleh konsumen.

Jika suatu perusahaan ingin membuat struktur laporan biaya kualitas, pertama kali yang dilakukan yaitu perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan ke dalam kategori biaya kualitas tersebut. Dengan dilakukannya identifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan ke dalam kategori biaya kualitas, perusahaan dapat melakukan usaha untuk mencegah dan mendeteksi kualitas yang jelek yang mungkin terjadi, serta dapat mengetahui respon atas kualitas terhadap produk yang dihasilkan.

Tujuan pembuatan struktur laporan biaya kualitas yaitu agar pihak manajemen dapat mengevaluasi kemajuan perbaikan kualitas secara terus-menerus, untuk menentukan efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas dalam perusahaan. Pengendalian kualitas dikatakan efektif dan efisien apabila total biaya kegagalan internal maupun total biaya kegagalan eksternal terus menurun, sehingga total biaya kualitas juga terus menurun. Biaya kegagalan dapat dikurangi dengan cara mengeluarkan atau mengalokasikan dana yang lebih besar pada aktivitas pencegahan dan penilaian.

PT. Multi Mechsindo Industries (PT. MMI) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan ketel uap (*boiler*). *Boiler* yang dihasilkan oleh perusahaan ini ada dua jenis yaitu ketel uap pipa air (*watertube boiler*) dan ketel uap pipa api (*firetube boiler*). Jenis serta ukuran produk yang dihasilkan perusahaan berdasarkan pesanan (*job order*) yang diterima dari pelanggan. Seperti perusahaan pada umumnya, dalam memproduksi suatu produk PT. MMI sangat mengutamakan kualitas. Pada saat ini PT. MMI telah menerapkan program TQM dalam mengendalikan dan meningkatkan kualitas produknya, serta telah mendapatkan

sertifikat kualitas yaitu sertifikat standar internasional “ISO 9001:2000”, standar Australia “AS” dan Kode ASME (diberi otorisasi untuk menggunakan Kode ASME “U” dan “S”). Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk membahas mengenai biaya kualitas lebih lanjut. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah: **“Analisis Biaya Kualitas Untuk Mengevaluasi Efektivitas Dan Efisiensi Pengendalian Kualitas (Studi Kasus pada PT. Multi Mechsindo Industries, Cikarang)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan pasti terkait erat dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan tersebut. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas pun perusahaan memerlukan biaya. Oleh karena itu, pihak manajemen perusahaan harus dapat mengalokasikan biaya selama proses produksi dengan seefektif dan seefisien mungkin, sehingga dapat menghasilkan laba atau keuntungan yang semaksimal mungkin.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, maka perusahaan perlu melaksanakan program pengendalian kualitas. Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk pengendalian kualitas tersebut merupakan biaya kualitas. Biaya kualitas dikategorikan ke dalam empat jenis, yaitu biaya pencegahan (*prevention costs*), biaya penilaian (*appraisal costs*), biaya kegagalan internal (*internal failure costs*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*). Jika perusahaan ingin membuat struktur laporan biaya kualitas, pertama kali yang dilakukan yaitu perusahaan harus mengidentifikasi terlebih dahulu biaya-biaya yang dikeluarkan ke dalam kate-

gori biaya kualitas. Dilakukannya identifikasi tersebut agar perusahaan dapat melakukan usaha mencegah dan mendeteksi kualitas yang jelek yang mungkin terjadi, serta dapat mengetahui respon atas kualitas terhadap produk yang dihasilkan.

Struktur laporan biaya kualitas berguna bagi pihak manajemen untuk melakukan evaluasi kemajuan perbaikan kualitas secara terus-menerus, untuk menentukan efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas dalam perusahaan. Pengendalian kualitas dikatakan efektif dan efisien apabila total biaya kegagalan internal maupun total biaya kegagalan eksternal terus menurun.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah pokok yang akan mendasari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana mengklasifikasikan biaya kualitas ke dalam kategori biaya pencegahan (*prevention costs*), biaya penilaian (*appraisal costs*), biaya kegagalan internal (*internal failure costs*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*), serta menyusunnya ke dalam struktur laporan biaya kualitas?
2. Bagaimana mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas di PT. MMI?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengklasifikasikan biaya kualitas ke dalam kategori biaya pencegahan (*prevention costs*), biaya penilaian (*appraisal costs*), biaya ke-

gagalan internal (*internal failure costs*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*), serta menyusunnya ke dalam struktur laporan biaya kualitas.

2. Untuk dapat mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas di PT. MMI.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

- **Bagi perusahaan**

Memberikan masukan dalam mengambil kebijakan serta membantu dalam menentukan strategi yang tepat pada masa yang akan datang sehubungan dengan penerapan biaya kualitas.

- **Bagi penulis**

Untuk menambah pengetahuan serta wawasan penulis dalam penerapan teori-teori Akuntansi Manajemen yang telah dipelajari selama kuliah, khususnya tentang analisis biaya kualitas, dan untuk memenuhi persyaratan akademis untuk mengikuti sidang sarjana lengkap di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

- **Bagi pihak lain**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai bahan referensi untuk mereka yang ingin melakukan penelitian me-

ngeni analisis biaya kualitas, khususnya untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas.

1.5 Rerangka Pemikiran

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif ini, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan supaya bisa bersaing dengan produk dari negara lain. Walaupun kualitas merupakan salah satu faktor yang penting bagi perusahaan dalam menghasilkan produknya, perusahaan pun harus melakukan efektivitas dan efisiensi. Di sinilah peran akuntansi manajemen yaitu untuk menjamin kelancaran proses produksi dalam memenuhi permintaan konsumen secara efektif dan efisien, serta bertanggungjawab dalam mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan seluruh biaya selama proses produksi sumber daya secara optimal.

Dengan adanya peningkatan kualitas dalam membuat suatu produk, perusahaan tidak harus mengeluarkan biaya produksi yang besar, karena dengan memperhatikan kualitas maka produk yang dihasilkan terbebas dari kerusakan, sehingga terhindar dari pemborosan (*waste*) dan inefisiensi. Biaya yang dikeluarkan agar produk yang dihasilkannya berkualitas disebut dengan biaya kualitas. Biaya kualitas ini digunakan supaya produk yang dihasilkan tidak berkualitas rendah, karena produk yang berkualitas rendah akan merugikan konsumen. Sebaliknya, apabila perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas baik, perusahaan akan memperoleh kepercayaan dari konsumen.

Menurut Horngren, Foster dan Datar dalam buku *Cost Accounting: A Managerial Emphasis* (2003:654):

“The American Society for Quality Control defines quality as the total features and characteristics of a product or a service made are performed according to specifications, to satisfy consumers at the time of purchase and during use.”

Jadi kualitas merupakan kata yang mengandung arti relatif dan digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat kesesuaian suatu barang atau jasa terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan tersebut dipenuhi, berarti barang atau jasa tersebut kualitasnya baik, dan jika tidak memenuhi syarat berarti barang atau jasa tersebut kualitasnya jelek.

Masih menurut Horngren, Foster dan Datar dalam buku yang sama yaitu *Cost Accounting: A Managerial Emphasis* (2003:655):

“The cost of quality (COQ) refer to the costs incurred to prevent, or costs arising as a result of production a low-quality product.”

Dengan demikian, biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul untuk mencegah terjadinya atau karena terjadinya kualitas yang rendah.

Sementara itu, menurut Hansen dan Mowen (2005:7) pengertian biaya kualitas yaitu:

“Biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena kemungkinan dari produk yang dihasilkan berkualitas jelek atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen”.

Biaya kualitas tersebut terdiri dari macam-macam biaya yang digunakan untuk mencegah serta memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan. Apabila dikategorikan, maka biaya kualitas tersebut terbagi menjadi empat kategori, yaitu:

-
1. **Biaya pencegahan (*prevention cost*)**, yaitu biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk atau jasa yang diproduksi. Biaya ini mencakup pencegahan terhadap desain produk atau sistem produksi, termasuk biaya perbaikan sistem kualitas. Jika terjadi kenaikan biaya pencegahan kita mengharapkan terjadinya penurunan biaya kegagalan. Jadi biaya pencegahan terjadi dalam rangka untuk menurunkan jumlah unit produk atau jasa yang mengalami ketidaksesuaian.
 2. **Biaya penilaian (*appraisal cost*)**, yaitu biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan standar mutu. Biaya penilaian ini termasuk biaya inspeksi bahan baku, inspeksi produk selama dan setelah produksi, serta perolehan informasi mengenai kepuasan konsumen. Tujuan utama fungsi ini adalah untuk mencegah pengiriman barang yang tidak sesuai dengan persyaratan kepada pelanggan.
 3. **Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*)**, yaitu biaya yang dikeluarkan karena produk tidak sesuai dengan persyaratan serta hal tersebut terdeteksi sebelum produk dikirim kepada pelanggan. Kegagalan ini terdeteksi oleh aktivitas-aktivitas penilaian. Biaya ini tidak timbul jika tidak ada kerusakan.
 4. **Biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*)**, yaitu biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan yang ditetapkan setelah produk tersebut dikirim ke konsumen. Biaya ini diantaranya adalah biaya garansi, perjalanan dinas, serta keluhan konsumen.

Dari segi akuntansi, terdapat dua tipe biaya kualitas, antara lain: (Hansen dan Mowen, 2005:9)

1. Biaya kualitas yang terlihat (*observable quality costs*)

Adalah biaya yang disajikan dalam catatan akuntansi organisasi.

2. Biaya kualitas yang tersembunyi (*hidden costs*)

Adalah biaya oportunitas yang terjadi karena kualitas jelek (biaya oportunitas biasanya tidak disajikan dalam catatan akuntansi). Pengeluaran pada biaya kehilangan penjualan, biaya ketidakpuasan pelanggan, dan biaya kehilangan pangsa pasar, semua biaya kualitas adalah dapat terlihat dan dicatat dalam catatan akuntansi. Biaya tersembunyi adalah semua biaya yang berada dalam kategori produk gagal eksternal. Biaya kualitas yang tersembunyi bisa menjadi besar dan karena itu harus diestimasi.

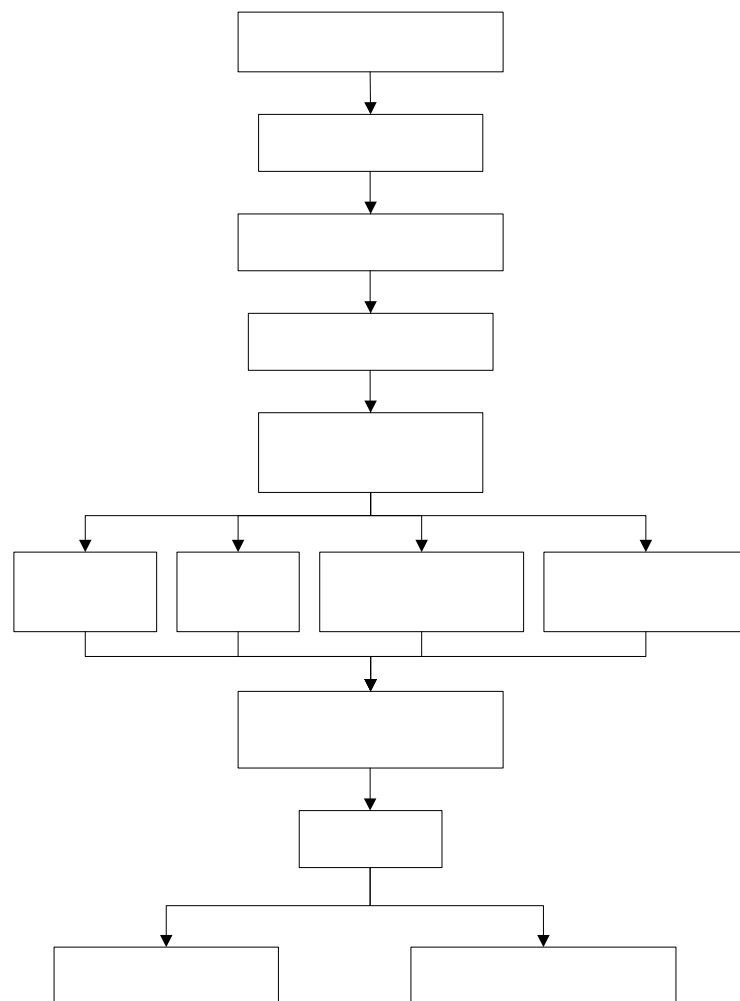
Apabila suatu perusahaan ingin membuat struktur laporan biaya kualitas, pertama kali yang harus dilakukan yaitu perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan ke dalam kategori biaya kualitas tersebut. Dengan dilakukannya identifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan ke dalam kategori biaya kualitas, perusahaan dapat melakukan usaha untuk mencegah dan mendeteksi kualitas yang jelek yang mungkin terjadi, serta dapat mengetahui respon atas kualitas terhadap produk yang dihasilkan.

Struktur laporan biaya kualitas ini berguna bagi pihak manajemen untuk dapat mengevaluasi kemajuan perbaikan kualitas secara terus-menerus, untuk menentukan efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas dalam perusahaan. Pengendalian kualitas dikatakan efektif dan efisien apabila biaya total kegagalan internal maupun biaya total kegagalan eksternal terus menurun, sehingga biaya total kualitas juga terus menurun. Biaya kegagalan dapat dikurangi dengan cara mengeluarkan atau mengalokasikan dana yang lebih besar pada aktivitas pencegahan dan penilaian.

Jadi dengan diterapkannya biaya kualitas, perusahaan dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan bisa melakukan efektivitas dan efisiensi di seluruh operasi sehingga harga produk yang dihasilkan lebih kompetitif. Dampak dari semua itu adalah meningkatnya kepercayaan pelanggan, meningkatnya citra perusahaan yang semakin diakui dalam jaminan kualitas produknya, serta meningkatnya tingkat pendapatan perusahaan karena penjualan yang terus meningkat.

Adapun bagan dari rerangka pemikiran tersebut di atas sebagai berikut:

Gambar 1.1 Bagan Rerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Aktivita

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan studi kasus. Metode ini merupakan suatu metode yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara hal-hal yang diselidiki. Sementara itu studi kasus adalah penelitian deskripsi yang berusaha mencermati individu atau suatu unit tertentu serta mencoba menentukan semua variabel penting yang melatar belakangi timbul dan berkembangnya variabel tersebut.

Data yang diperoleh dari objek penelitian ini akan dilakukan pengolahan, kemudian dianalisa dan dibandingkan dengan teori-teori yang telah dipelajari. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis antara lain:

1. Data primer (*primary data*)

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Data sekunder (*secondary data*)

Data sekunder merupakan data sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan

historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini pada sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan *boiler* yaitu PT. MMI, di Jl. Raya Cikarang Desa Pasir Gombang Kec. Lemah Abang Bekasi.

Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan Juni 2006, untuk rinciannya dapat dilihat dalam Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

Aktivitas	Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Briefing Skripsi																
Rancangan Skripsi																
Bab 1-3																
Bab 4-5																
Abstrak																